

Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia “Conexão a Internet Acesso Dedicado”

Por este instrumento, em que são partes: de um lado a **TELEXPERTS TELECOMUNICACOES LTDA – EPP**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº07.625.852/0001-13, com sede na **Avenida das Américas 4485 LOJA 112 E 113**, na cidade de **Rio de Janeiro**, autorizada pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, a prestar Serviços de Telecomunicações na modalidade SCM – Serviços de Comunicação Multimídia, doravante denominada **OPERADORA**; e de outro lado, o Assinante, que a partir de agora denominada simplesmente **CONTRATANTE**, já devidamente qualificado no termo de adesão que integra este instrumento, têm, entre si, justo e acertado o presente Contrato, consubstanciado nas seguintes cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1. Para os fins deste contrato serão adotadas as seguintes definições:

- a. ASSINANTE:** Pessoa Física ou Jurídica, responsável pela contratação do Serviço objeto deste Contrato junto à **OPERADORA**.
- b. SCM:** Serviço de Comunicação Multimídia é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à Internet, utilizando quaisquer meios, ao **ASSINANTE** dentro de uma Área de Prestação de Serviço.
- c. Velocidade:** Termo utilizado para indicar a taxa de transmissão e recepção que o serviço pode atingir, usualmente expressa em Kbps, Mbps ou Gbps. Também pode ser utilizado o termo "BANDA" com o mesmo significado.
- d. Conexão à Internet:** habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.
- e. Informação Multimídia:** sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.
- f. Plano de Serviço:** documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.
- g. Serviços de telecomunicações:** É o conjunto de atividades que possibilita a oferta de transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.
- h. Serviço de valor adicionado:** É a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.
- i. Termo de Adesão do ASSINANTE:** Neste documento o **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, será identificado pelos dados cadastrais, pelo Plano de Serviço escolhido, valor a pagar pelo serviço, taxa de instalação e demais valores cobrados pela **OPERADORA** no ato da escolha do Plano de Serviço, data de vencimento e resumo das condições comerciais.

j. **Termo de Instalação e Ativação:** Neste documento o **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, será identificado pelos dados cadastrais, e concorda com a data de Instalação e Ativação do Serviço, bem como do início de cobrança do mesmo pela **OPERADORA**.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1. A **OPERADORA** disponibilizará ao **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ora denominado **Acesso dedicado**, que consiste no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em alta velocidade, com conexão a Internet, em 01 (um) ponto de acesso no endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE**, utilizando quaisquer meios, dentro da área de prestação dos serviços da **OPERADORA**.

2.2. O **ASSINANTE** optará por um dos Planos de serviços disponibilizados comercialmente pela **OPERADORA**, a forma de pagamento e a data de vencimento das faturas de cobrança.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA

3.1. Para regular o funcionamento da prestação do serviço **Acesso dedicado**, objeto deste contrato, faz-se necessário que o **ASSINANTE** disponibilize a seguinte infraestrutura:

a. Manter no endereço de instalação a disponibilidade de acesso à **OPERADORA** sem qualquer bloqueio e/ou impedimento, para o fim de manutenção e reparos, durante toda a prestação do serviço objeto deste contrato;

b. Possuir um computador com seus respectivos acessórios, que devem obedecer às especificações técnicas indicadas pela **OPERADORA** em seu site eletrônico, das quais o **ASSINANTE** declara ter ciência, ou disponibilizadas por telefone pela Central de Atendimento ao **ASSINANTE**;

c. É do conhecimento do **ASSINANTE** que a prestação do serviço **Acesso dedicado** pela **OPERADORA**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do **ASSINANTE**, dos requisitos e configurações mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

4. CLÁUSULA QUARTA – DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. O serviço **Acesso dedicado** será prestado em diferentes modalidades, sendo que as características tecnológicas e faixas de velocidade estarão disponíveis no site eletrônico da **OPERADORA**, devendo o **ASSINANTE** se atentar às informações restritas à modalidade por este contratada.

4.2. A velocidade contratada representa a velocidade nominal máxima de acesso, ou seja, a velocidade máxima atingida durante a navegação na Internet, que poderá variar dependendo do equipamento (computador) utilizado pelo **ASSINANTE**, tráfego de dados na INTERNET, principalmente quando os dados tiverem origem em rede de terceiros; além de outros fatores externos, fora do controle da **OPERADORA**.

4.3. A **OPERADORA** utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis para garantir a velocidade do serviço de **Acesso dedicado** nos padrões e limites estabelecidos pela regulamentação da ANATEL.

4.4. A oferta de capacidade contratada pelo **ASSINANTE** corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do **ASSINANTE**.

4.5. O **ASSINANTE** entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível em virtude de manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), de dificuldades técnicas e por outros fatores fora do controle da **OPERADORA**.

4.6. O serviço de **Acesso dedicado** destina-se ao uso do **ASSINANTE** em conformidade com a modalidade e plano por ele optado.

4.7. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal do serviço, exceto por expressa autorização por escrito da **OPERADORA**, responsabilizando-se o **ASSINANTE** penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

4.8. Caso o **ASSINANTE** utilize o serviço descrito neste Contrato simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade contratada será compartilhada e, portanto, o serviço sofrerá variações de performance, estando o **ASSINANTE** ciente e de acordo.

5. CLÁUSULA QUINTA – OS PRAZOS PARA INSTALAÇÃO E REPARO

5.1. Após o **ASSINANTE** aderir ao serviço, a **OPERADORA** tem o prazo de até 30 dias úteis para efetuar a instalação do serviço.

5.2. Pedidos de reparo ou manutenção, que estejam afetando o serviço total ou parcialmente, serão atendidos em até 03 dias úteis.

5.3. Pedido de troca de endereço da instalação será atendido em até 20 dias úteis da data da solicitação e mediante estudo prévio de viabilidade de atendimento no novo endereço.

5.4. Os prazos mencionados nesta cláusula podem ser estendidos mediante solicitação ou conveniência do **ASSINANTE**.

6. CLÁUSULA SEXTA – A DESCRIÇÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE E O MODO DE PROCEDER EM CASO DE SOLICITAÇÕES OU RECLAMAÇÕES

6.1. As solicitações de atendimento de qualquer natureza como reclamação, suporte técnico e informações diversas poderão ser encaminhadas diretamente ao nosso telefone de contato número (21) 3030-1010, funcionando 24 horas por dia, ou pelo endereço de e-mail suporte@telecall.com, ou ainda diretamente no escritório da sede da empresa.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA OPERADORA

7.1. Constituem direitos da **OPERADORA**, além dos previstos na [Lei nº 9.472 de 1997](#), na regulamentação pertinente e dos discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

7.1.1. empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.

7.1.2. contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço contratado.

7.1.2.1. A **OPERADORA**, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e ao **ASSINANTE** pela prestação e execução do serviço contratado. As relações entre a **OPERADORA** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

7.2. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a **OPERADORA** tem a obrigação de:

7.2.1. prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

7.2.2. utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

7.2.3. entregar ao **ASSINANTE** cópia do Contrato de Prestação do Serviço e do Plano de Serviço contratado;

7.2.4. observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes da **OPERADORA**, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

7.2.5. tornar disponíveis ao **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos vinculados ao serviço sem fundamentação técnica comprovada, sendo certo que quaisquer falhas, vícios ou consequências negativas decorrentes da conexão de equipamentos alheios pelo próprio **ASSINANTE**, que venham a ser conectados ao equipamento vinculado ao Serviço contratado, serão de única e exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE**;

7.2.6. prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

7.2.7. observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

7.2.8. observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

7.2.9. manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

7.2.10. manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

7.2.11. A **OPERADORA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **ASSINANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer falhas, vícios e consequências decorrentes das respectivas redes ou serviços de telecomunicações não poderão ser pleiteados, nem imputados à **OPERADORA**, sendo de total responsabilidade do **ASSINANTE**.

7.2.12. Em caso de comprovadas a interrupção ou a degradação da qualidade do serviço, a **OPERADORA** deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

7.2.13. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada ao **ASSINANTE** que será afetado, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

7.2.14. O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **ASSINANTE**.

7.2.15. A **OPERADORA** deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do **ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto. A **OPERADORA** pode tornar disponíveis os mencionados dados sigilosos de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações, bem como quando de necessária apresentação a órgãos governamentais ou em defesas judiciais.

7.2.16. A **OPERADORA** deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seu **ASSINANTE** pelo prazo mínimo de um ano.

7.2.17. A **OPERADORA** disponibilizará um mecanismo de contato disponível a todos os Assinantes em seu site eletrônico.

8. CLÁUSULA OITAVA – DOS DIREITOS DO ASSINANTE

8.1. O **ASSINANTE** dos serviços abrangidos por este contrato tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

8.1.1. ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

8.1.2. à liberdade de escolha da **OPERADORA** e do Plano de Serviço;

8.1.3. ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias para a prestação do Serviço pela **OPERADORA** ao **ASSINANTE**, observado o disposto na regulamentação vigente;

8.1.4. ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

8.1.5. à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações, a necessidade de apresentação desses dados em juízo, quando requisitados ou quando necessários para o exercício de defesa judicial ou administrativa, e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

8.1.6. a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses descritas na Cláusula Décima Quarta deste contrato ou por descumprimento de deveres constantes na Lei Geral de Telecomunicações, nas Resoluções expedidas pela ANATEL e neste Contrato e Anexos, sempre após notificação prévia pela **OPERADORA**;

8.1.7. à privacidade na utilização de seus dados pessoais nos documentos de cobrança pela **OPERADORA**;

- 8.1.8. à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 10 dias;
- 8.1.9. à resposta eficiente e tempestiva, pela **OPERADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- 8.1.10. ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **OPERADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do Assinante;
- 8.1.11. à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, quando devidamente comprovados e efetivamente decorrentes de ação ou omissão da **OPERADORA**;
- 8.1.12. a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **OPERADORA**;
- 8.1.13. a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, nem ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação, destacando-se que o próprio ASSINANTE será responsabilizado por quaisquer ocorrências que decorram do uso de serviços, bens ou equipamentos de terceiros;
- 8.1.14. a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- 8.1.15. à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência quando contratado pelo **ASSINANTE** serviços a título de benefício, aos quais é aplicada multa por rescisão antes do término do prazo de permanência;
- 8.1.16. de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- 8.1.17. à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante ciência e autorização da **OPERADORA**, e cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para tornar-se novo contratante do serviço, devendo o novo titular passar por análise técnica e cadastral prévia pela **OPERADORA** a fim de ser ou não autorizada a transferência;
- 8.1.18. a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço que corresponda ao período em que esteja vigente a suspensão total dos Serviços, exceto quando a suspensão total se der em razão de inadimplência, quando então a **OPERADORA** poderá dar continuidade às cobranças, independentemente do momento;
- 8.1.19. a não ser cobrado, sem autorização prévia, de qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações contratado.
- 8.1.20. ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- 8.1.21. a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- 8.1.22. à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

9. CLÁUSULA NONA – CONSTITUEM DEVERES DO ASSINANTE:

- 9.1. Constitui dever do **ASSINANTE**, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação:

- 9.1.1. providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **OPERADORA**.
- 9.1.2. utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, preservando os bens da **OPERADORA**;
- 9.1.3. respeitar e preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 9.1.4. comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **OPERADORA** de serviço de telecomunicações;
- 9.1.5. comunicar à **OPERADORA** irregularidades ocorridas, descumprimentos contratuais e atos ilícitos cometidos por si ou por terceiros;
- 9.1.6. cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares, sob pena de sofrer a suspensão total ou parcial do Serviço;
- 9.1.7. somente conectar à rede da **OPERADORA** terminais, equipamentos e serviços que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas, assumindo o próprio **ASSINANTE** a responsabilidade por quaisquer danos e prejuízos que sofra ou que cause em decorrência do uso de equipamentos, terminais e serviços que não sejam da **OPERADORA**, mas que tenham sido conectados pelo **ASSINANTE** aos Serviços da **OPERADORA**;
- 9.1.8. indenizar a **OPERADORA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- 9.1.9. comunicar imediatamente à sua **OPERADORA**:
- 9.1.9.1. o roubo, furto, extravio de dispositivos de acesso, fraude em dispositivos e sistemas;
- 9.1.9.2. a transferência de titularidade do dispositivo de acesso, quando autorizado previamente junto à **OPERADORA**; e,
- 9.1.9.3. qualquer alteração das informações cadastrais.
- 9.1.10. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO.

- 10.1. Pelo serviço prestado, o **ASSINANTE** pagará mensalmente à **OPERADORA**, por meio de boleto, o valor mensal correspondente ao Plano de Serviço que expressamente contratar junto à **OPERADORA**.
- 10.2. O valor mensal da utilização do Serviço de Acesso à Internet será regido pela Tabela de Preços da **OPERADORA** vigente no ato da sua respectiva solicitação.
- 10.3. O não recebimento do boleto no endereço indicado pelo **ASSINANTE** não o isenta do pagamento dos serviços prestados pela **OPERADORA**.
- 10.4. Qualquer alteração na carga tributária incidente sobre o Serviço poderá implicar no aumento ou diminuição dos preços acordados.
- 10.5. Além do valor mensal devido pelo **ASSINANTE** poderá haver a incidência da cobrança de outros serviços que estejam relacionados ao presente Contrato, tais como, mas não se limitando a: transferência de endereço, assistência técnica oriunda de problema

ocasionado pelo **ASSINANTE** e visitas improdutivas. Os valores pela prestação de serviços são divulgados pela **OPERADORA** no site eletrônico da empresa.

10.6. Em caso de o **ASSINANTE** desejar contestar valores cobrados pelo serviço da **OPERADORA**, a referida contestação deverá ser direcionada e registrada na Central de Atendimento no horário comercial e dias úteis pelo Telefone (21) 3030-1010, diretamente no endereço da sede da empresa ou ainda por e-mail.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA– REAJUSTE.

11.1. O valor cobrado pela prestação do serviço tem como data base o mês de Março e poderá ser reajustado de acordo com a variação positiva do Índice Geral de Preços de Mercado/IGP-M apurado pela Fundação Getúlio Vargas (“FGV”) ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna/IGP-DI, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice de Preços ao Consumidor – IPC (FIPE), ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – OS ENCARGOS MORATÓRIOS APLICÁVEIS AO ASSINANTE.

12.1. Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo **ASSINANTE**, será cobrada multa de 2% e juros de mora de 1% ao mês *pro rata die*, a partir do dia seguinte ao do vencimento do documento de cobrança (boleto), incidindo até a data da efetiva liquidação, bem como todos os custos dispendidos pela **OPERADORA** para a cobrança dos valores devidos.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – COMODATO DE EQUIPAMENTOS.

13.1. Para viabilizar a prestação do serviço descrito neste contrato, a **OPERADORA** poderá ceder ao **ASSINANTE** equipamentos em comodato ou locação.

13.2. Deverá o **ASSINANTE** conservar o equipamento cedido pela **OPERADORA** como se fosse seu próprio, não podendo usá-lo senão de acordo com a utilização exclusiva para o serviço objeto deste contrato, sob pena de responder por multa contratual correspondente ao valor de mercado do equipamento disponibilizado.

13.3. O comodato ou locação dos equipamentos vigorará enquanto houver a prestação do serviço objeto deste contrato.

13.4. Na hipótese de extinção (encerramento) deste contrato, qualquer que seja o motivo ou causa, o **ASSINANTE** deverá devolver o mesmo equipamento cedido pela **OPERADORA**, nos termos do art. 579 do Código Civil, no prazo de até 15 (quinze) dias, nas condições em que o recebeu e em perfeitas condições de uso, sob pena de ter que indenizar a **OPERADORA** no valor atual de mercado do equipamento cedido.

13.5. Os equipamentos deverão ser retirados exclusivamente por técnicos devidamente identificados da **OPERADORA**, em data e horário previamente acordados com o **ASSINANTE**.

13.6. Serão feitas pela **OPERADORA** até três tentativas de agendamento e retirada dos equipamentos com o **ASSINANTE**. Caso em todas as tentativas não seja possível a retirada

do equipamento por motivos quaisquer causados pelo **ASSINANTE**, considera-se recusa na devolução dos equipamentos.

13.7. Caberá indenização à **OPERADORA** conforme valor atual de mercado dos equipamentos em questão, se estes vierem a ser furtados, roubados, subtraídos, extraviados ou danificados por culpa ou dolo do **ASSINANTE**, ou ainda, no caso de recusa na devolução dos equipamentos à época da extinção contratual no prazo estipulado na cláusula 13.4.

13.8. O **ASSINANTE** desde já autoriza a **OPERADORA** a lançar o valor da indenização dos equipamentos, em uma única parcela através de boleto de titularidade do **ASSINANTE**, com vencimento para 10 dias contados a partir do término do prazo da cláusula 13.4.

13.9. O **ASSINANTE** declara estar ciente de que quaisquer danos advindos da conexão, realizada pelo próprio **ASSINANTE**, de equipamentos e/ou sistema de terceiros aos equipamentos e serviços da **OPERADORA** serão de única e exclusiva responsabilidade do **ASSINANTE**.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAL POR FALTA DE PAGAMENTO.

14.1. No caso de inadimplência pelo **ASSINANTE**, o mesmo será notificado pela **OPERADORA** a respeito da existência de débito e do valor que consta como não pago.

14.2. Contados 15 dias da respectiva notificação, o **ASSINANTE** poderá ter seus Serviços parcialmente bloqueados. Permanecendo ausente o pagamento, a **OPERADORA** poderá suspender totalmente o Serviço dentro de 30 dias após o bloqueio parcial.

14.3. O bloqueio parcial do serviço de comunicação multimídia significa a redução da velocidade contratada.

14.4. Em quaisquer dos casos acima, referentes à suspensão dos serviços, a **OPERADORA** poderá exigir o pagamento dos débitos durante os períodos da suspensão do serviço e a consequente retirada das instalações e equipamentos fornecidos pela **OPERADORA**, ficando o restabelecimento do serviço sujeito ao pagamento do valor devido.

14.5. Caso o **ASSINANTE** ainda permaneça inadimplente, poderá haver a rescisão unilateral do contrato pela **OPERADORA** e, portanto, o cancelamento definitivo do Serviço prestado, após 30 dias contados da suspensão total do Serviço, sendo possível neste momento a inscrição do **ASSINANTE** em cadastros de inadimplentes e protestos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – CUSTO DA INSTALAÇÃO.

15.1. Como forma de implantação do serviço, a **OPERADORA** cobrará pelo serviço de instalação. Tanto a custo como a forma de pagamento constarão expressamente na Proposta Comercial, que é parte integrante deste contrato (**Anexo 1**).

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – VIGÊNCIA E RESCISÃO

16.1. O presente contrato inicia-se a partir da data de Instalação e Ativação do serviço ao **ASSINANTE**, vigorando por prazo indeterminado. No dia da Instalação e Ativação, o próprio

ASSINANTE ou outra pessoa indicada por este assinará o termo de aceite apresentado pelo técnico de Instalação e Ativação.

16.1.1. O Termo de Instalação e Ativação é o documento em que o **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, será identificado pelos dados cadastrais, e no qual concorda com a data de Instalação e Ativação do Serviço, bem como o início de cobrança pela **OPERADORA**.

16.2. As partes, **OPERADORA** e **ASSINANTE**, possuem o direito de terminar o contrato unilateralmente, a qualquer momento, sem justificativa no caso de rescisão pelo **ASSINANTE**, e rescisão mediante descumprimento contratual pelo **ASSINANTE**, no caso da **OPERADORA**. No entanto, a fim de preservar a segurança e a veracidade das informações fornecidas, somente serão aceitas manifestações de cancelamento por escrito, de qualquer uma das partes. Tal correspondência deverá ser endereçada a outra Parte por carta ou outro meio de entrega física ou eletrônica mediante endereço eletrônico do **ASSINANTE**.

16.3. Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação de serviços, a **OPERADORA** poderá retirar os equipamentos de que é proprietária, anteriormente entregues ao **ASSINANTE** em regime de comodato ou locação, que estejam instalados no computador e/ou no endereço do **ASSINANTE**.

16.4. Caso o **ASSINANTE** obstrua de qualquer forma, ativa ou passivamente, a retirada dos aparelhos, deverá ressarcir a **OPERADORA** nos valores necessários para reposição dos equipamentos, além da aplicação da multa contratual nos termos da cláusula 13ª.

16.5. Este contrato poderá ser cancelado ou alterado livremente pela **OPERADORA** a qualquer tempo e ao seu exclusivo critério para adaptá-lo às mudanças da prestação dos serviços, sem prejuízo, porém, do respeito aos atos jurídicos que tiverem se aperfeiçoado anteriormente ao cancelamento ou alteração. As alterações serão levadas ao conhecimento do **ASSINANTE**, através de carta, disponibilização no sítio eletrônico da **OPERADORA** ou para o e-mail cadastrado do **ASSINANTE**.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – NOVAÇÃO

17.1. A não utilização pela **OPERADORA** de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – CESSÃO E TRANSFERÊNCIA

18.1. Estando adimplente com suas obrigações, o **ASSINANTE** poderá ceder a terceiro os direitos e as obrigações decorrentes do presente contrato, observadas previamente a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação dos serviços, bem como observada a autorização ou não da **OPERADORA**.

18.1.1. Correrá por conta do cessionário a despesa com a transferência, de acordo com as taxas de serviço vigentes na data em que for solicitada a transferência da titularidade para novo endereço. A cessão de direitos e obrigações a que alude esta cláusula só será oponível à **OPERADORA** se formalizada com a sua interveniência e desde que o cessionário manifeste, por escrito, sua anuência aos termos e condições deste contrato, devendo ainda o novo titular cumprir com os requisitos necessários para tornar-se

contratante do serviço, devendo o novo titular passar por análise técnica e cadastral prévia pela **OPERADORA**.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. As informações contidas nos anexos deste Contrato vinculam diretamente o **ASSINANTE** aos termos do presente Contrato. Havendo divergência entre as disposições do Contrato e da Proposta Comercial, prevalecem as disposições da Proposta Comercial.

19.2. No caso de dúvidas com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia, o **ASSINANTE** poderá se dirigir à Anatel, cuja sede fica localizada na SAUS Quadra 06, Blocos C. E. F. H. Brasília (DF), CEP: 70.070-040, ou ainda acessar o endereço eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações em www.anatel.gov.br. A Anatel disponibiliza Central de Atendimento gratuito no telefone 1331.

19.3. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel: (a) o fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (b) a disponibilidade do serviço nos índices contratados; (c) a emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (d) divulgação de informações ao seu **ASSINANTE**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (e) a rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do **ASSINANTE**; (f) o fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, da planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

19.4. Fica assegurada à **OPERADORA** o direito de interromper os serviços imediatamente, independente de notificação judicial ou extrajudicial, no caso em que houver uma impossibilidade técnica de dar continuidade à prestação do Serviço ou pelo descumprimento, por parte do **ASSINANTE**, dos termos ora estabelecidos.

19.5. É facultado ao **ASSINANTE**, estando adimplente com suas obrigações perante a **OPERADORA**, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se e/ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes há época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

19.6. A **OPERADORA** se reserva o direito de interromper o serviço a qualquer momento para fins de manutenção preventiva e/ou corretiva, pelo período de tempo que se fizer necessário para a conclusão das atividades.

19.7. Os casos fortuitos e/ou de força maior serão excludentes de responsabilidade na forma do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

19.8. A **OPERADORA** se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos e que, desta forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do **ASSINANTE**.

19.9. Por conta das evoluções tecnológicas, a **OPERADORA** se reserva o direito de alterar as configurações do serviço, visando à melhor prestação do mesmo. Serviço de valor adicionado (SVA), quando disponível, poderá ser requerido pelo **ASSINANTE** a qualquer momento, e estará sujeito à cobrança específica e a critérios previamente definidos no

plano de serviços e informado no momento da solicitação ou constante da proposta comercial.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

20.1. As Partes elegem o Foro da comarca de Rio de Janeiro do Estado do Rio de Janeiro para dirimir quaisquer questões decorrentes deste Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Contratado registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Rio de Janeiro, Estado de RJ sob o n.º _____.

ANEXO 1 – PROPOSTA COMERCIAL

Rio de Janeiro, ____/____/____.

À. _____

CNPJ: _____

Proposta: _____

FORNECIMENTO/INSTALAÇÃO – CALLNET PREMIUM

Prezado (a) Senhor (a),

Atendendo à sua solicitação, temos a satisfação de encaminhar a presente proposta comercial referente aos serviços de internet, adequados à sua empresa.

Ficamos no aguardo do seu pronunciamento e nos colocando ao seu inteiro dispor para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários, agradecendo o privilégio de sua atenção.

Cordialmente,

Agente Comercial

comercial@telecall.com

1. A Empresa

Com mais de 19 anos de experiência e a busca constante por inovação e tecnologia, a TELECALL é hoje sinônimo de qualidade e eficiência. Referência no segmento de Telecomunicações aliada a novos conceitos, somos uma Operadora que oferece soluções completas e inteligentes em Telefonia e Internet Corporativa (Empresarial).

Com uma rede de Fibra Óptica própria e uma plataforma de telefonia de última geração, garantimos aos nossos clientes os melhores serviços com toda a mobilidade (softphone) e segurança, que só a TELECALL oferece.

Utilize nossa tecnologia para ficar mais próximo de seus clientes e aumente a sua produtividade.

2. Objetivo

A presente proposta contempla o fornecimento e instalação do produto **CALLNET PREMIUM (IP DEDICADO)**.

3. Escopo

3.1 Fornecimento e instalação de Link de Internet Full (Dedicado) configurado com a velocidade de XX Mbps de Download e XX Mbps de Upload.

PRODUTO	ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO
CALLNET PREMIUM - XX Mbps.	

4. Tabelas de Preços

DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL	OBSERVAÇÕES
MENSALIDADE - XX Mbps.	R\$	
LOCAÇÃO CPE.	R\$	
TOTAL	R\$	

4.1 Ativação do serviço:

SERVIÇO	VALOR	OBSERVAÇÕES
Valor da Taxa de Ativação dos Serviços.	R\$	

- 4.2 **Taxa de Ativação** – refere-se aos custos de transporte, lançamento do cabo, instalação e configuração dos equipamentos com a cobrança sendo efetuada pela empresa IN REACH COMERCIO E SERVICOS LTDA, CNPJ: 01.745.228/0001-73.
- 4.3 **Locação de CPE** – refere-se ao fornecimento de Roteadores e/ou Conversores de Media, na modalidade Locação, conforme detalhamento no item 4 desta Proposta Comercial com a cobrança sendo efetuada pela empresa IN REACH COMERCIO E SERVICOS LTDA, CNPJ: 01.745.228/0001-73.

5. Impostos

- 5.1 Todos os impostos estão inclusos nos preços apresentados.

6. Faturamento

- 6.1 Mensalmente até o segundo dia útil será emitida nossa Fatura Mensal;
- 6.2 A Fatura (Nota Fiscal e Boleto) será enviada para o e-mail financeiro previamente cadastrado e informado pela Contratante no momento do preenchimento da Ficha Cadastral (Anexo I desta proposta comercial).
- 6.3 A fatura também estará disponível na Área do Cliente no endereço www.telecall.com.br com o prazo de **05 (cinco) dias** antes da sua data de vencimento. Para acesso a Área do Cliente a Contratante deverá informar o CNPJ e no campo senha os 05 primeiros dígitos do CNPJ.
- 6.4 O pagamento deverá ser efetuado até o décimo dia do mês subsequente à prestação dos serviços, sendo considerado como data de corte o último dia do mês anterior;
- 6.5 No primeiro mês será rateado o número de dias em que o serviço ficou disponível e funcional sendo considerada como data inicial a respectiva data de instalação.

7. Prazo Contratual

- 7.1 Prazo contratual de ____ (_____) meses;
- 7.2 Prazo para ativação dos serviços será de até **30 (trinta)** dias contados a partir do aceite desta proposta comercial;
- 7.3 Cópia do nosso contrato e condições gerais estão disponíveis em www.telecall.com.br
- 7.4 Em caso de cancelamento, a CONTRATANTE deverá formalizar o pedido para o e-mail suporte@telecall.com ou pelo telefone (21) 3030-1010, confirmando os dados do cliente e motivo do cancelamento. Solicitação será processada e concluída em até 03 (três) dias úteis.
- 7.5 O cancelamento do contrato, após a respectiva assinatura da presente proposta comercial e anterior a ativação dos serviços, implicará no ressarcimento à TELECALL do valor integral referente a uma mensalidade.
- 7.6 Em caso de downgrade ou cancelamento dos serviços contemplados nesta Proposta Comercial, ou rescisão contratual pela CONTRATANTE, antes do término do período contratual conforme item 7.1, será cobrada uma multa de 50% sobre a diferença das mensalidades restantes do contrato (50% das parcelas a vencer);

8. Especificações Técnicas

- 8.1 Estaremos fornecendo 01 IP Fixo;
- 8.2 SLA Mensal de 99,2%;
- 8.3 Garantia de disponibilidade em 100% de banda contratada;
- 8.4 Gerenciamento e monitoramento proativo a partir do Centro de Operações de Redes;
- 8.5 Suporte técnico profissional 24 horas por dia, 7 dias por semana, o ano todo;
- 8.6 Atendimento via rede Telecall.

9. Suporte e Manutenção

- 9.1 A TELECALL fornecerá ao seu cliente suporte e manutenção por meio da área responsável no telefone: (21) 3030-1010 opção Suporte Técnico ou pelo e-mail suporte@telecall.com;
- 9.2 As visitas técnicas serão feitas pela TELECALL em horários previamente estabelecidos pelas partes entre as 08h e 18h de segunda a sexta feira exceto nos dias de feriado; Contudo, nas hipóteses de interrupção do serviço a TELECALL disponibiliza o atendimento e visita técnica a qualquer horário e em qualquer dia da semana, pois possui equipe de plantão 24h, todos os dias.
- 9.3 O primeiro atendimento será via telefone e em caso de não solução do problema será agendada a visita técnica;
- 9.4 O cliente colocará os equipamentos à disposição da TELECALL durante o tempo necessário para execução dos serviços;
- 9.5 A manutenção consiste em ajustes dos equipamentos e configurações no sistema. Identificado problema técnico nos equipamentos, os mesmos serão substituídos por conta da TELECALL;
- 9.6 O suporte à rede de computadores não está coberto pela manutenção da TELECALL. Caso seja solicitada a visita e técnica por motivos de instalações de rede haverá a cobrança de R\$100,00 (cem reais) referentes à visita;
- 9.7 Somente os técnicos da TELECALL poderão realizar manutenções nos equipamentos que se refere esta proposta;
- 9.8 Os defeitos técnicos ocasionados por parte do cliente ou terceiros (outros prestadores de serviço), serão faturados à parte;
- 9.9 A reincidência de chamada técnica, onde não for detectado defeito técnico ou for detectada falha na operação do equipamento por parte do cliente ou terceiros (outros prestadores de serviço), será faturado à parte;
- 9.10 Se for constatado na visita técnica que o problema está relacionado à rede do cliente, o mesmo terá que pagar a taxa de R\$100,00 (cem reais) pela visita técnica improdutiva;
- 9.11 As trocas de peças efetuadas durante a manutenção que sofreram desgastes naturais não serão faturadas ao cliente;
- 9.12 Em caso de não devolução dos equipamentos estaremos realizando a cobrança de R\$ 1.750,00 por equipamento não devolvido a TELECALL na ocasião do cancelamento ou rescisão contratual.

9.13 Em situações de parada programada, a CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE com mínimo de 02 (dois) dias úteis.

9.14 Caso seja solicitado pelo CLIENTE o uso de tecnologia alternativa à tecnologia disponível no endereço de instalação na data da contratação, ou alteração de tecnologia a qualquer tempo, será realizada a análise de viabilidade técnica, podendo haver a alteração de condições comerciais.

10. Gerais

10.1 A contratação de velocidade adicional não está incluída na presente proposta, poderá ser feita mediante atualização do contrato vigente.

11. Efeitos de Extinção

11.1 Observadas às hipóteses passíveis de extinção contratual previstas no contrato, as PARTES acordam que a rescisão do presente instrumento por iniciativa da CONTRATANTE, antes do término do prazo contratual, implicará no pagamento à TELECALL multa de 50% sobre a diferença das mensalidades restantes do contrato (50% das parcelas a vencer);

11.2 A diminuição de velocidade ou do número de acessos pela CONTRATANTE será considerada como rescisão parcial do presente instrumento e implicará no ressarcimento à TELECALL no valor de 50% sobre a diferença das mensalidades restantes do contrato (50% das parcelas a vencer) por acesso alterado;

11.3 Caso seja solicitado pela CONTRANTE o uso de tecnologia alternativa à tecnologia disponível no endereço de instalação na data da contratação, ou alteração de tecnologia a qualquer tempo, será realizada a análise de viabilidade técnica, podendo haver a alteração de condições comerciais.

12. Condições técnicas e comerciais de contratação do serviço de comunicação multimídia:

12.1 Garantir uma disponibilidade média mensal do acesso de 99,2%¹

¹. Estão excluídas as paradas de intervenção programada, as hipóteses decorrentes de caso fortuito e/ou força maior ou ainda qualquer outro evento fora do controle da TELECALL, como atos de vandalismo e/ou furto.

12.2 Garantir um tempo médio de reparo (MTTR) de 6 (seis) horas;

12.3 Variações podem decorrer, entre outros fatores, da qualidade da rede interna, das páginas de destino na Internet, do funcionamento do microcomputador ou modem utilizado pela CONTRATANTE; de acesso às redes congestionadas ou mais lentas de terceiros e/ou da quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de conteúdo.

13. Descontos pelo não cumprimento do SLA:

- 13.1 A Telecall concederá descontos nos valores mensais, por interrupções de sua responsabilidade e superiores a 30 minutos, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao CLIENTE, desde que verificadas as paralisações por período de tempo superior a 30 minutos e de acordo com a seguinte fórmula: $VD = (VM / 1440) \times n$ Onde: VD = Valor do Desconto; VM = Valor Mensal do Serviço; n = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos no mês.
- 13.2 O tempo de indisponibilidade do serviço compreende o período entre o registro da reclamação a Telecall até o restabelecimento do circuito em tráfego para o CLIENTE.
- 13.3 O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos serviços afetados, no mês da ocorrência.
- 13.4 Não serão concedidos descontos nos seguintes casos: (i) interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do CLIENTE; (ii) pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o CLIENTE impedir o acesso do pessoal técnico da Telecall às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos da Telecall e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção; (iii) ocorrendo caso fortuito ou de força de força maior.

14. Formas de medição e regras de cobrança:

Cobrança mínima: Valor do presente aceite via boleto mensal.

Unidade de cobrança: Mensal.

Limite de tráfego: Sem limite de tráfego.

Preço por MB: é o valor cobrado por MB adicional (se aplicável).

Validade da Proposta: 10 (dez) dias, ficando a sua prorrogação a critério da TELECALL, mediante consulta.

15. Termo de Aceite da Proposta

Com o objetivo de confirmar a sua escolha, solicitamos o seu aceite formal com os termos deste documento. Esta proposta será um anexo do nosso Contrato de Serviços presente em nosso site.

Data:

Local:

De Acordo: _____

Nome:

Cargo:

Empresa:

16. Relação de Documentos Necessários

- Cópia - Cartão CNPJ;
- Cópia - Inscrição Estadual e Municipal (se houver);
- Cópia - Contrato social (última versão consolidada ou todas as alterações se houver);
- Cópia - Comprovante de Endereço em nome da empresa (Contas de Consumo: água, luz, telefone, gás ou boleto do condomínio).
- Cópia - CPF (do(s) representante(s) legal(is)) e;
- Cópia - RG (do(s) representante(s) legal(is))

ANEXO Proposta Comercial - Ficha Cadastral***Informações para Instalação:**

Endereço:		Nº:
Compl.:	Bairro:	
Cidade:	CEP:	UF:
Empreendimento:		
Contato Técnico Responsável:		
Telefone 1:	Telefone 2:	Telefone 3:
E-mail:		

***Informações para Cobrança:**

Assinale aqui caso o endereço de cobrança seja o mesmo do endereço de instalação <input type="checkbox"/> :		
Endereço:		Nº:
Compl.:	Bairro:	
Cidade:	CEP:	UF:
Contato Responsável pelo Financeiro:		
Telefone 1:	Telefone 2:	Telefone 3:
E-mail para envio das Faturas:		



SOLUÇÕES COMPLETAS
EM TELEFONIA E INTERNET